



„Es ist für uns eine zentrale Aufgabe, dafür zu sorgen, dass unsere Mitarbeiter ihre Aufgaben bestmöglich ausführen können. Eine optimale Betreuung der Anwender bei Störungsmeldungen oder Service Requests liegt uns dabei besonders am Herzen – und ServiceDesk Plus unterstützt uns hierbei optimal.“

– Chris Bregenzer,
Teamleiter IT-Services

IT Service Management: Kurze Lösungszeiten bei Hawa Sliding Solutions AG

Die Hawa Sliding Solutions AG ist der Technologie- und Marktführer fürs Schieben am Bau, im Bau und am Möbel. Über 230 Mitarbeiter entwickeln, produzieren und vermarkten Schiebebeschläge an zwei Produktionsstandorten in der Schweiz. Die Lösungen finden auf der ganzen Welt Absatz. Das Unternehmen mit Sitz in Mettmenstetten in der Nähe von Zürich, Schweiz, ist seit der Gründung vor über 50 Jahren im Besitz der Familie Haab.

Die Ausgangslage – IT immer geschäftskritischer

Bereits vor mehr als zehn Jahren war sich die Hawa Sliding Solutions AG der zentralen Rolle bewusst, die die Verfügbarkeit der IT-Services für die Business Continuity spielt. Da die Mitarbeiter immer mehr IT-Ressourcen zur Bewältigung ihrer Aufgaben benötigten, machte sich die IT-Abteilung schon früh Gedanken, wie sich Störungen oder Ausfälle von IT-Services so schnell wie möglich – und mit möglichst geringen Folgekosten – beheben lassen.

Um eine geeignete Lösung für die Anforderungen des Unternehmens zu finden, erstellte Chris Bregenzer, heute Teamleiter IT-Services, zunächst ein Kommunikationskonzept für ein Incident Management. Gesucht wurde ein Tool, das die administrativen Prozesse im Störfall vereinfachen und mehr Transparenz bieten sollte. Das Ziel: geringer Produktivitätsausfall durch schnelle Service-Wiederherstellung.

Gleichzeitig stand eine Reduzierung der Helpdesk-Kosten durch die Bereitstellung von Self-Service-Funktionalitäten auf dem Plan. Auf diese Weise sollten Anwender die Möglichkeit erhalten, einen Teil ihrer Anfragen (ca. 20 Prozent) selbst zu lösen. Zudem erhoffte sich das Unternehmen durch die neuen Prozesse kürzere Lösungszeiten für die User, eine Erfassung aller Meldungen an einem Ort sowie eine Vereinfachung der Service Requests durch die zentrale Ablage aller Dokumentationen und Formulare.

Die Lösung – ManageEngine ServiceDesk Plus

Eine passende Lösung fand Chris Bregenzer im Jahr 2008 mit ServiceDesk Plus von ManageEngine. Die ausführliche Dokumentation und die Online-Demo ermöglichten ihm und seinem Team einen schnellen Überblick und Einstieg, so dass von der Einführung bis zum Live-Betrieb gerade mal zwei Monate vergingen. Nach der Evaluation der Software wurde ein Pilot-Team aus unterschiedlichen Bereichen aufgesetzt, das ServiceDesk Plus auf Herz und Nieren prüfte. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse halfen, eine solide Entscheidungsgrundlage für die Geschäftsleitung zu erstellen. Ausschlaggebend für die erfolgreiche Einführung der Lösung war die Unterstützung der Geschäftsleitung, aber auch die klare Kommunikation mit den Anwendern, die die Vorteile bei der neuen Bearbeitung der IT-Anfragen aufzeigte.

Nach drei Wochen war die Pilotphase abgeschlossen, die daraus gewonnenen Erkenntnisse wurden in der folgenden Woche umgesetzt und gleich darauf konnten die Mitarbeiter geschult und ServiceDesk Plus zügig in den Live-Betrieb übergeführt werden. Für die unternehmensweite Erstkonfiguration holte sich die IT-Abteilung Unterstützung vom deutschen ManageEngine-Partner MicroNova. Dank der einfachen Bedienung und des geringen Pflegeaufwands der Lösung konnten die IT-Spezialisten anschließend alle weiteren Anpassungen ohne externe Unterstützung durchführen.

Seit der Einführung von ServiceDesk Plus können Anwender neue Tickets entweder über die Weboberfläche oder per E-Mail einstellen. Letztere werden durch die integrierte E-Mail-Konvertierung automatisch in ein Ticket umgewandelt und von einem Dispatcher entsprechend zugewiesen. „Das Verhältnis zwischen Web- und E-Mail-Anfragen ist inzwischen sehr ausgeglichen“, erklärt Chris Bregenzer. Unabhängig davon, wie die Tickets erstellt werden, legt der Teamleiter IT-Services großen Wert auf die Integrität der Daten in den Tickets: „Sobald ein Ticket geschlossen wird, prüft der Support-Mitarbeiter, ob die Kategorien richtig ausgewählt wurden. Nur so können wir gewährleisten, dass das Reporting auf den richtigen Daten basiert“.

Insgesamt gibt es bei Hawa Sliding Solutions die drei Hauptkategorien „Incident Hardware“, „Incident Software“ und „Service Request“. Chris Bregenzer hat zu jeder davon verschiedene Subkategorien und darunter entsprechende Items in ServiceDesk Plus angelegt, um diese weiter aufzugliedern: So können Anwender unter „Incident Hardware“ beispielsweise die Subkategorien „Client“, „Infrastruktur“, „Netzwerk“ oder „Peripherie“ auswählen, woraufhin das Tool die entsprechenden Items anzeigt: Bei „Peripherie“ könnte das beispielsweise ein Drucker, ein Headset oder ein mobiles Endgerät sein; bei der Subkategorie „Client“ stehen hingegen „PC“, „ThinClient“ und „Notebook“ zur Wahl. Diese Klassifizierung ermöglicht der IT-Abteilung einerseits einen schnelleren und besseren Überblick über die eingehenden Tickets und andererseits eine exaktere Auswertung.

Dazu wird jede Woche automatisch ein Report als csv-Datei generiert und grafisch ausgewertet. Der Bericht enthält neben der Ticket-Gesamtzahl Informationen dazu, wie viele Tickets offen, geschlossen oder „on hold“ sind. Darüber hinaus werden Service Requests und Incidents in Verhältnis zueinander gesetzt und der Zeitbedarf pro Ticket ermittelt. Diese Reports ermöglichen es Chris Bregenzer und seinem Team, frühzeitig entsprechende Maßnahmen zu ergreifen und ihren Service so kontinuierlich zu verbessern: „So konnten wir zum Beispiel feststellen, dass wir verhältnismäßig viele Tickets zu Outlook hatten. Wir haben dann eine entsprechende Schulung angeboten, um die Mitarbeiter mit der neuen Version besser vertraut zu machen.“

Auch Service Level Agreements (SLA) sind für Chris Bregenzer fester Bestandteil eines erstklassigen IT Service Managements: „Für die Priorität der Tickets haben wir SLAs vergeben, um so eine Priorisierung nach Dringlichkeit und Auswirkung vorzunehmen. Dabei wird automatisch ein entsprechendes Enddatum für die Bearbeitung definiert.“



© Hawa Sliding Solutions AG

Hawa Sliding Solutions AG:

- » Branche: Metallverarbeitende Industrie
- » Mitarbeiter: ca. 230
- » Umsatz: 70 Mio. Euro (2020)
- » Hauptsitz: Mettmenstetten, Schweiz

Kundennutzen:

- » Einfache Bedienung für den Anwender
- » E-Mail-to-Ticket-Konvertierung
- » Einfaches Dispatchen der Tickets
- » Umfassendes Reporting für Analysen
- » Arbeitserleichterung für die IT

Im Laufe der Zeit hat Hawa Sliding Solutions immer wieder neue Funktionen von ServiceDesk Plus eingeführt, wie beispielsweise das „User Feedback“. Damit kann Chris Bregenzer einfach abfragen, wie zufrieden Anwender mit der Lösung ihrer Anfragen waren: „Das Feedback der User liegt uns sehr am Herzen. Das schauen wir uns genau an. Hat uns der Anwender eine ‚schlechte‘ Bewertung gegeben – beispielsweise einen oder zwei Sterne von zehn – setzen wir uns aktiv mit ihm in Verbindung und fragen nach, was wir hätten tun sollen, um zehn Sterne zu bekommen.“

Neben dem IT-Services-Team von Chris Bregenzer, das für die komplette Infrastruktur, die Services, das Netzwerk und die Clients zuständig ist, nutzen auch andere Bereiche im Unternehmen ServiceDesk Plus. So erstellt der Customer Support beispielsweise Tickets, wenn Kunden Probleme mit dem Konfigurator auf der Website haben. Diese werden dann an den jeweiligen Spezialisten für Webapplikationen zugewiesen. Entwickler, die Probleme mit ihrer CAD-Applikation haben, können ebenfalls Tickets erstellen, die automatisch dem CAD-Experten zugewiesen werden und Tickets rund um das ERP gehen an die IT-Spezialisten im Team Business Applications.

Das Ergebnis – mehr Effizienz durch Self-Service und Dokumentation

Zum Zeitpunkt der Einführung von ServiceDesk Plus im Jahr 2008 betreute die IT-Abteilung etwa 80 Nutzer, Anfang 2022 waren es bereits 230. Dank der Self-Service-Funktionen von ServiceDesk Plus können die Mitarbeiter selbst nach Lösungen suchen, ohne ein Ticket erstellen zu müssen. Das entlastet die IT deutlich. Auch die umfassende Dokumentation von Prozessen und Lösungen hilft dem IT-Services-Team, Zeit bei der Lösung von Anfragen zu sparen und eine optimale Servicequalität zu bieten.

Fazit – kurze Lösungszeiten und zufriedene Anwender

ServiceDesk Plus begleitet Hawa Sliding Solutions bereits seit vielen Jahren. Die Lösung hat sich innerhalb kürzester Zeit als das zentrale Tool etabliert, wenn es um Störungsmeldungen oder um Service Requests geht.

Auch nach all den Jahren ist Chris Bregenzer froh über die Entscheidung für ServiceDesk Plus, zumal Mitarbeiter heute mehr denn je IT-gestützte Tools benötigen: „Es ist für uns eine zentrale Aufgabe, dafür zu sorgen, dass unsere Mitarbeiter ihre Aufgaben bestmöglich ausführen können. Eine optimale Betreuung der Anwender bei Störungsmeldungen oder Service Requests liegt uns dabei besonders am Herzen – und ServiceDesk Plus unterstützt uns hierbei optimal.“



MicroNova AG

Unterfeldring 6

D-85256 Vierkirchen

Telefon: +49 8139 9300-456

Fax: +49 8139 9300-80

sales-ManageEngine@micronova.de